

商学院  
文库



# 现代物流管理概论

主 编 茅 宁  
副主编 郑称德  
          缪 荣

南京大学出版社

商学院  
文库

创建世界高水平大学教材

# 现代物流管理概论

主 编 茅 宁  
副主编 郑称德  
          缪 荣

南京大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

现代物流管理概论/茅宁主编. —南京:南京大学出版社, 2004. 4

(商学院文库)

ISBN 7 - 305 - 04184 - X

I . 现… II . 茅… III . 物流 - 物资管理  
IV . F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 109674 号

丛 书 名 商学院文库  
书 名 现代物流管理概论  
主 编 茅 宁  
副 主 编 郑称德 缪 荣  
出版发行 南京大学出版社  
社 址 南京市汉口路 22 号 邮编 210093  
电 话 025 - 83596923 025 - 83592317 传真 025 - 83328362  
网 址 <http://press.nju.edu.cn>  
电子邮件 [nupress1@public1.ptt.js.cn](mailto:nupress1@public1.ptt.js.cn)  
经 销 全国各地新华书店  
印 刷 南京新洲印刷有限公司  
开 本 787×960 1/16 印张 13.5 字数 260 千  
版 次 2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷  
印 数 1 - 5000  
ISBN 7 - 305 - 04184 - X/D·483  
定 价 22.00 元

---

\* 版权所有,侵权必究

\* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购  
图书销售部门联系调换

## 《商学院文库》编委会

主任委员 洪银兴 赵曙明

副主任委员 刘厚俊 任天石

委 员 (按姓氏笔画排序)

刘志彪 刘厚俊 任天石

陈传明 杨雄胜 张二震

沈坤荣 范从来 茅 宁

洪银兴 赵曙明 裴 平

# 前 言

本书是一本专为管理类非物流专业的高年级本科生编写的教材,旨在从物流管理的实际需要出发,介绍现代物流理念和物流管理的基础理论,阐述物流的业务流程和物流系统的功能框架,探讨实用的物流技术、方法及其发展趋势。

人类社会进入 21 世纪以后,企业面对的是一个超竞争的环境:产品的生命周期越来越短,市场波动幅度日益增大,客户要求越来越苛刻,商业运作的复杂性不断提高,未来的不确定性越来越大。同时,以信息技术为基础的电子商务的迅速崛起,对传统的商业模式和商品运作模式产生了广泛而深远的影响。在此背景下,企业要获得竞争优势,必须在最短的时间内以最低的成本为顾客提供所需的产品和服务。

现代物流就是以满足消费者的需求为目标,把产品的制造、运输和销售等统一起来考虑的一种战略措施。现代物流作为一种先进的组织方式和管理技术,被普遍认为是企业在降低物资消耗、提高劳动生产率以外的重要利润源泉。正如著名管理大师德鲁克所指出:“物流是企业利润的最后边界。”因此,无论是制造企业还是销售企业,都应该了解物流管理,懂得如何构建物流体系并高效率地管理物流。

根据我国于 2001 年 4 月正式颁布的关于物流的第一个基础性国家标准《物流术语》的定义,物流(Logistics)是“物品从供应地到接收地的实体流动过程。根据实际需要,将运输、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实现有机结合。”物流管理(Logistics Management)则是“以最低的物流成本达到客户所满意的服务水平,对物流活动进行的计划、组织、协调和控制。”

人们对物流的认识经历了一个漫长的过程。起初,物流的各项功能分散在采购、销售、财务、后勤等各个职能部门,之间的联系要通过各职能部门的协调。随着经济的发展和企业经营环境的变化,这种协调方式不能适应市场的需求,企业必须建立和培养快速的市场反应能力,因此将物流的各项功能逐渐整合最终成为一个独立的物流系统。从此,物流作为企业的一个独立职能获得了迅速的发展。在经济全球化和信息技术革命的进一步推动下,新的现代物流经营方式不断涌现,如“垂直营销”使产品和服务能够直接面对最终用户;“第三方物流”使企业的物流职

能社会化;“第四方物流”使物流职能进一步地社会化。同时,作为国民经济中一个新兴的产业部门,物流产业也在不断调整经营策略,以应对产业的变革,如从单一的储运功能向综合功能的整合;从一般的服务向个性化服务的转变;从局部竞争向国际化竞争的延伸等等。

现代物流的迅速发展使得物流管理知识的普及和物流管理人才的培养成为当务之急。对于工商管理、营销和电子商务等管理类非物流专业的本科生来讲,掌握物流管理的基本理论,懂得物料在生产、流通、消费各环节的运动规律,了解相关的物流技术与方法,已显得十分重要而迫切。但是,由于物流管理学作为经济学的一门分支在国内刚刚兴起,在高等院校开设物流管理课程也不过是近几年的事情,所用的教科书要么是大部头的国外教材的中译本,要么是以中物流或大物流为对象、偏重于讲解物流技术的专业教材,缺少针对管理类非物流专业本科生教学特点、以微观物流(即企业生产经营过程中的物流活动)为对象、以阐述物流管理的基本理论为核心的通用型教材。

针对这一问题,本书力求从企业管理的视角出发,强调企业战略和顾客需求驱动因素对物流活动的影响,深入浅出地介绍物流管理的基本理论和方法,使得读者能够系统掌握物流与物流管理的基本知识,深入了解物流管理各环节的管理方法和技术,并能根据企业战略和顾客需求对企业物流系统进行初步规划和设计。基于这一思路,本书对物流管理所涉及的基本理论和技术进行了全面的阐述,主要内容涵盖了物流管理的各个方面,如物流战略、物流系统规划、采购管理、仓储管理、运输管理、物流信息系统与技术、第三方物流等。同时,注重理论与实践的结合,提供了诸多启发性的案例,以期对读者今后从事物流管理的实践提供帮助。

本书由八章组成,共分为三部分。第一部分为基础篇,包括第一、二、三章,主要阐述物流及物流管理的基本概念、企业物流战略以及物流系统的规划。其中,第一章为绪论,阐述了物流与物流管理的基本概念,以及现代物流发展的概况;第二章为企业物流战略,介绍了企业物流战略的类型、物流顾客服务和物流战略的制定;第三章为物流系统规划和设计,分析了企业物流系统的组成、设计目标和设计原则。第二部分为方法篇,包括第四、五、六、七章,主要探讨了物流系统中的采购管理、仓储管理、运输管理和信息管理等四大功能模块。其中,第四章为采购和供应商管理,阐述了采购管理的概念、流程及采购决策等,介绍了ERP、BPR、CPFR等新技术在采购管理中的应用,以及供应商管理的方法;第五章为仓储管理和库存控制,阐述了仓储管理的概念、流程和仓储决策的内容,介绍了仓储作业的主要流程,以及库存控制与决策模型的有关内容;第六章为运输管理,阐述了运输在物流中的作用、运输决策,分析了主要运输方式及其特点,探讨了运输网络的设计与实践问题;第七章为物流信息系统,探讨了物流信息系统的基本要素及其架构,介绍了物



流活动中信息化技术的应用,阐述了构建物流信息系统的原则和步骤。第三部分为发展篇,即第八章,主要介绍了现代物流管理的发展趋势,如第三方物流的概念及价值分析、企业选择物流方式应考虑的因素、第三方物流企业的管理以及第四方物流等。

本书由茅宁担任主编,郑称德、缪荣担任副主编,潘忻、唐启蒙、廖飞等同志参加了编写工作。本书的写作大纲由茅宁和郑称德拟定,各章的初稿分别由下列人员提供:郑称德(第一章、第二章第一、二、四节和第三章);缪荣(第二章第三节和第八章);廖飞(第五、七章);潘忻(第四章);唐启蒙(第六章)。茅宁和缪荣对各章初稿进行了必要的修改和补充。最后,由茅宁总纂定稿。

本书的写作得到了南京大学和商学院有关领导的鼓励和支持,被列入南京大学创建世界高水平大学本科教学改革资助项目。在本书编写过程中,作者参考并引用了国内外有关专家学者在现代物流管理领域内的最新研究成果。在此,一并表示衷心的感谢。

由于作者水平所限,书中错误和不足在所难免,敬请有关专家和读者批评指正。

茅 宁

2003年7月8日

# 目 录

## 第一章 绪论

---

第一节 物流概述 .....	1
一、物流概念的产生及其涵义演变 .....	2
二、物流的分类 .....	4
三、现代物流及其特征 .....	5
第二节 物流活动的构成 .....	8
一、物流活动的主要功能要素 .....	8
二、物流活动的辅助性功能要素 .....	9
第三节 企业物流与物流管理 .....	11
一、企业物流概述 .....	11
二、企业物流的分类 .....	12
三、企业物流管理及其作用 .....	14
第四节 现代物流管理的发展与趋势 .....	18
一、美国物流管理的发展概况 .....	18
二、欧洲物流管理的发展概况 .....	20
三、日本物流管理的发展概况 .....	21
四、发达国家现代物流发展的共同趋势 .....	22
案例一 用供应链竞争的 DELL 电脑 .....	24

## 第二章 企业物流战略

---

第一节 物流战略概述 .....	27
一、物流战略的提出 .....	28
二、企业决策层次 .....	28
三、三种基本的企业战略 .....	30
四、物流战略及其与企业战略的关系 .....	33
第二节 企业物流战略类型及策略选择 .....	34



一、物流战略类型 .....	34
二、物流管理策略 .....	39
第三节 物流客户服务与物流营销 .....	42
一、物流客户服务概述 .....	42
二、物流客户服务的三个层次 .....	44
三、产品生命周期与物流服务策略 .....	48
四、顾客导向的物流营销 .....	49
第四节 物流战略的制定 .....	54
一、物流战略决策考虑的要素 .....	54
二、物流战略的制定过程 .....	55
案例二 海尔的物流运营 .....	57

### 第三章 物流系统规划与设计

第一节 物流系统概述 .....	63
一、物流系统的概念及其特点 .....	63
二、物流系统的组成要素 .....	65
第二节 物流系统设计目标与方法 .....	67
一、物流系统设计目标 .....	68
二、物流系统设计方法 .....	69
第三节 最小成本的物流系统设计 .....	71
一、物流成本的构成 .....	72
二、物流系统的交替损益关系 .....	73
三、“交替损益”环境下最小总成本的物流系统设计 .....	74
案例三 新科安达后勤保障公司的物流系统 .....	77

### 第四章 采购与供应商管理

第一节 采购管理概述 .....	82
一、采购管理的意义和目标 .....	82
二、采购管理的组织设置 .....	84
三、采购管理的趋势 .....	87
第二节 采购管理方法 .....	88
一、采购计划和流程的确定 .....	88
二、采购成本和价格管理 .....	89
三、采购评估和控制 .....	91
四、采购管理中的特殊问题 .....	93

第三节 供应商管理 .....	94
一、供应商管理基础 .....	94
二、供应商关系 .....	96
三、供应商管理的方法 .....	98
第四节 采购管理的优化与创新 .....	100
一、企业资源计划与采购管理优化 .....	100
二、采购业务流程再造 .....	102
三、基于供应链管理的采购策略 .....	103
四、电子商务与采购运营的改善 .....	104
案例四 上海宝钢的采购与供应管理 .....	106

## 第五章 仓储管理与库存控制

第一节 仓储管理概述 .....	109
一、仓储的概念和作用 .....	110
二、仓储决策 .....	113
三、仓储管理系统 .....	117
第二节 仓储作业及其组织管理 .....	118
一、仓储作业的主要流程 .....	118
二、仓储作业的辅助活动 .....	124
第三节 库存控制与决策 .....	127
一、库存控制概述 .....	128
二、库存控制方法 .....	130
三、存货检查方式 .....	131
四、库存决策模型 .....	134

## 第六章 运输管理

第一节 运输管理概述 .....	138
一、运输的功能 .....	138
二、运输在物流中的地位与作用 .....	140
三、影响运输决策的因素 .....	141
第二节 运输方式及其特点 .....	144
一、基本的运输方式 .....	144
二、特殊运输方式 .....	147
三、国际货物运输 .....	148
第三节 运输网络的设计与实施 .....	152

一、四种基本的运输网络 .....	152
二、运输网络设计的方法 .....	156
三、实施运输网络的原则 .....	158
案例五 欧洲应当选择哪种运输技术? .....	160

## 第七章 物流信息系统

第一节 物流信息系统概述 .....	163
一、物流信息系统的基本要素 .....	163
二、物流信息系统架构分析 .....	166
第二节 物流中的信息化技术 .....	170
一、基础技术介绍 .....	170
二、物流管理中使用的信息系统概述 .....	173
第三节 构建物流信息系统的原则及步骤 .....	175
一、物流信息系统的设计原则 .....	175
二、物流信息系统建设步骤 .....	176

## 第八章 第三方物流及其发展

第一节 第三方物流概述 .....	182
一、第三方物流的概念及分类 .....	182
二、电子商务与第三方物流 .....	185
三、我国第三方物流现状 .....	188
第二节 企业第三方物流决策 .....	189
一、第三方物流价值分析 .....	189
二、企业物流方式的选择 .....	190
第三节 第三方物流企业的管理 .....	193
一、第三方物流企业概述 .....	193
二、第三方物流企业的供应商与客户管理 .....	195
三、第三方物流企业服务功能的演进 .....	198
第四节 第四方物流 .....	198
一、第四方物流概述 .....	199
二、第四方物流的功能与服务内容 .....	200
三、第四方物流的运作模式 .....	201

参考文献 .....	203
------------	-----

# 第一章 绪论

**【学习目标】** 物流与物流管理概念 / 物流活动的构成 / 现代物流的基本特征 / 物流内涵的演变与发展趋势 / 企业物流的主要内容

从 20 世纪 90 年代以来,物流管理开始成为社会各界关注的焦点。著名管理大师德鲁克指出:“物流是企业利润的最后边界。”许多企业也认识到,要获得竞争优势,必须在最短的时间内以最低的成本为顾客提供所需的产品和服务。因此,物流管理开始成为企业降低成本提高利润并进一步获得竞争优势的“利器”。世界零售之王沃尔玛超市依靠良好的物流管理,与行业平均值相比,沃尔玛的销售成本低了 2% ~ 3%,增长率是同行业的 3 倍,利润也在竞争者平均值的两倍之上,在短短 40 年时间内成为营业额全球第一的企业。其他如戴尔、家乐福、宏基集团等企业的成功也都得力于他们良好的物流管理体系。因此,无论是制造企业还是销售企业,都应该了解物流管理,懂得如何构建物流体系并高效率地管理物流。

## 第一节 物流概述

物流的发展是社会生产力水平和科学技术水平共同促进的结果,它是融高新技术为一体的先进的管理技术和组织方式,它的发展水平已经成为一个国家和地区经济综合实力的重要体

现。

## 一、物流概念的产生及其涵义演变

### (一) 早期的物流概念

1921年,阿奇·萧在《市场流通中的若干问题》(Some Problem in Market Distribution)一书中提出了流通“Distribution”的概念,指出“流通是一个与创造需要不同的问题”,并提到“物资经过时间或空间的转移,会产生附加价值”。这里,Market Distribution指的是商流;时间和空间的转移,即销售过程的物流。1918年,英国的利费哈姆勋爵成立了“即时送货股份有限公司”。其公司宗旨是在全国范围内把商品及时送到批发商、零售商以及用户的手中,这一举动被一些物流学者称为有关“物流活动的早期文献记载”。

20世纪30年代初,在一部关于市场营销的基础教科书中,开始涉及物流运输、物资储存等业务的实物供应(Physical Supply)这一名词,该书将市场营销定义为“影响产品所有权转移和产品的实物流通活动”。这里所说的所有权转移是指商流,实物流通是指物流。

1935年,美国销售协会最早对物流进行了定义:“物流(Physical Distribution)是包含于销售之中的物质资料和服务从生产地到消费地点流动过程中伴随的种种活动”。

1954年,在美国波士顿工商会议召开的第26次波士顿流通会议上,鲍尔·D·康柏斯发表了题为“市场营销的另一半”的演讲,指出无论学术界还是实业界都应该重视和研究市场营销中的物流。这个演讲推动了人们对于物流的认识。1961年,爱德华·W·斯马凯依等出版了《物流管理》一书,在理论上为物流的发展奠定了基础。

日本在1964年开始使用物流这一概念。在使用物流这个术语以前,日本把与商品实体有关的各项业务,统称为“流通技术”。1956年日本生产本部派出“流通技术专门考察团”,由早稻田大学教授宇野正雄等一行7人去美国考察,弄清楚了日本以往叫做“流通技术”的内容,相当于美国叫做“Physical Distribution”的内容,从此便把流通技术按照美国的简称,叫做“P·D·”,从此,“P·D·”这个术语得到了广泛的使用。1964年,日本池田内阁的五年计划制定小组谈到“P·D·”这一术语时说,“比起来,叫做‘P·D·’不如叫做‘物的流通’更好”。1965年,日本在政府文件中正式采用“物的流通”这个术语,简称为“物流”。

1981年,日本综合研究所编著的《物流手册》对“物流”的表述是:“物质资料从供给者向需要者的物理性移动,是创造时间性、场所性价值的经济活动。从物流的范畴来看,包括:包装、装卸、保管、库存管理、流通加工、运输、配送等诸种活动。”

## (二) “Physical Distribution”向“Logistics”的演变

在第二次世界大战期间,美国对军火等物资进行的战时供应中,首先采取了后勤管理(Logistics Management)这一名词,对军火的运输、补给、屯驻等进行全面管理。从此,后勤逐渐形成了单独的学科,并不断发展为后勤工程(Logistics Engineering)、后勤管理(Logistics Management)和后勤分配(Logistics of Distribution)。

后勤管理的方法后来被引入到商业部门,被人称之为商业后勤(Business Logistics),它被定义为“包括原材料的流通、产品分配、运输、购买与库存控制、储存、用户服务等业务活动”,其领域包括原材料物流、生产物流和销售物流。

在20世纪50年代到70年代期间,人们研究的对象主要是狭义的物流,是与商品销售有关的物流活动,是流通过程中的商品实体运动。因此通常采用的仍是Physical Distribution一词。

1986年,美国物流管理协会(National Council of Physical Distribution Management)认为,以“Physical Distribution”表示的物流领域较狭窄,而“Logistics”的概念则更为宽广、连贯、整体,因此将该协会的名称改为The Council of Logistics Management,简称CLM。改名后的美国物流协会(CLM)对“Logistics”表示的物流定义为:“物流是对货物、服务及相关信息从供应地到消费地的有效率、有效益的流动和存储进行计划、执行和控制,以满足客户需求的过程。该过程包括进向、去向、内部和外部的移动以及以环境保护为目的的物料回收。”

与“Physical Distribution”表示的物流概念相比,“Logistics”突破了商品流通的范围,把物流活动扩大到生产领域。物流已不仅仅从产品出厂开始,而是包括从原材料采购、加工生产到产品销售、售后服务,直到废旧物品回收等整个物理性的流通过程。这是因为,随着生产的发展,社会分工越来越细,大型的制造商往往把成品零部件的生产任务外包给其他专业性制造商,自己只是把这些零部件进行组装,而这些专业性制造商可能位于世界上劳动力比较便宜的地方。在这种情况下,物流不但与流通系统维持密切的关系,同时与生产系统也产生了密切的关系。

由此可以看出:

### 1. 物流的涵义有广义和狭义之分

广义的物流是指对原材料的产地发货——生产企业——销售企业——最终消费的全部物流过程进行控制,狭义的物流是仅对商品销售过程中的物流进行管理,即生产企业发货——销售企业——最终消费的物流活动。

### 2. Logistics 一词的外延特点

- (1) 大于狭义的物流(即销售物流),因为它把起点扩大到了生产领域;
- (2) 小于广义的物流(Business Logistics),因为它不包括原材料物流;
- (3) 与供应链的外延相一致,因此有人称它为供应链物流。

### (三) 我国的物流概念演化

我国开始使用“物流”一词始于1979年(有人认为,孙中山主张“贸畅其流”,可以说是我国“物流思想的起源”)。1979年6月,我国物资工作者代表团赴日本参加第三届国际物流会议,回国后在考察报告中第一次引用和使用“物流”这一术语。

物流概念的建立过程曾经有过一段小的曲折。当时的商业部提出建立“物流中心”的问题时,曾有人认为“物流”一词来自日本,有崇洋之嫌,于是改为建立“储运中心”。其实,储存和运输虽是物流的主体,但物流有更广的外延。而且物流是日本引用的汉语。物流作为“实物流通”的简称,提法既科学合理,又确切易懂。因此,不久后恢复称为“物流中心”。1988年,台湾也开始使用“物流”这一概念,1989年4月,第八届国际物流会议在北京召开,“物流”一词的使用日益普遍。

2001年4月,关于物流的第一个基础性国家标准《物流术语》正式发布,将物流(Logistics)定义为“物品从供应地到接收地的实体流动过程。根据实际需要,将运输、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实现有机结合。”这里,物流仅仅是指物料的运输、搬运、配送等处理中的流动过程,并没有涉及对其进行控制。于是,进一步定义了物流管理(Logistics Management)的概念,“以最低的物流成本达到客户所满意的服务水平,对物流活动进行的计划、组织、协调和控制”。

## 二、物流的分类

物流的划分有多种可以参照的标准。

### (一) 宏观物流与微观物流

宏观物流是指社会再生产总体的物流活动,是从社会再生产总体的角度来认识和研究物流活动。宏观物流主要研究社会再生产过程物流活动的运行规律以及物流活动的总体行为。

微观物流是指消费者、生产者企业所从事的实际的、具体的物流活动。在整个物流活动过程中,微观物流仅涉及系统中的一个局部、一个环节或一个地区。

### (二) 社会物流和企业物流

社会物流是指超越一家一户的以整个社会为范畴,以面向社会为目的的物流。这种物流的社会性很强,经常是由专业的物流承担者来完成。

企业物流是从企业角度上研究与之有关的物流活动,是具体的、微观的物流活动的典型领域,它由企业生产物流、企业供应物流、企业销售物流、企业回收物流、企业废弃物流等几部分组成。

### (三) 国际物流和区域物流

国际物流是指当生产和消费在两个或两个以上的国家独立进行的情况下,为了克服生产和消费之间的空间距离和时间距离,而对物资所进行的物理性移动的



一项国际经济贸易活动。因此,国际物流是不同国家之间的物流,这种物流是国际间贸易的一个必然组成部分,各国之间的相互贸易最终通过国际物流来实现。国际物流是现代物流系统中重要的物流领域,近十几年有很大发展,也是一种新的物流形态。

区域物流是相对于国际物流而言的概念,指一个国家范围内的物流,如一个城市的物流,一个经济区域的物流都属于区域物流。

#### (四) 一般物流和特殊物流

一般物流是指物流活动的共同点和一般性,物流活动的一个重要特点是涉及全社会的广泛性,因此物流系统的建立及物流活动的开展必须有普遍的适用性。

特殊物流是指在遵循一般物流规律基础上,带有制约因素的特殊应用领域、特殊管理方式、特殊劳动对象、特殊机械装备特点的物流。特殊物流可进一步细分如下:

- (1) 按劳动对象的特殊性划分,有水泥物流,石油及油品物流,煤炭物流,危险品物流等;
- (2) 按数量及形体不同划分,有多品种、少批量、多批次产品物流,超长超大产品物流等;
- (3) 按服务方式及服务水平不同划分,有“门到门”物流、配送物流等;
- (4) 按装备及技术不同划分,有集装箱物流、托盘物流等。

### 三、现代物流及其特征

#### (一) 现代物流与传统物流的区别

随着经济的发展和科技进步,现代物流与传统意义上的物流呈现了较大的差别。

传统物流一般指产品出厂后的包装、运输、装卸、仓储,而现代物流则更为提倡物流的系统化、整体化和综合化,将企业物流向两头延伸并加入新的内涵,使社会物流与企业物流有机结合在一起,从采购物流开始,经过生产物流,再进入销售物流,与此同时,要经过包装、运输、仓储、装卸、加工配送到达用户(消费者)手中,最后还有回收物流。因此,现代企业物流包含了产品从“生”到“死”的整个物理性的流通全过程。现代物流是以满足消费者的需求为目标,把制造、运输、销售等市场情况统一起来考虑的一种战略措施,现代物流作为一种先进的组织方式和管理技术,被广泛认为是企业在降低物资消耗、提高劳动生产率以外的重要利润源泉。

传统物流与现代物流的区别主要表现在以下几个方面:

##### 1. 服务功能的差异

传统物流只提供简单的位移,现代物流则提供增值服务。现代物流拓展了传统物流简单的位移功能,在提供位移服务中还增加了诸如包装、分拣等增值服务,

为用户创造了价值,同时也增加了物流行业的利润来源。

## 2. 服务观念的差异

传统物流是被动服务,现代物流是主动服务。现代物流导入了先进的营销理念,从顾客的需求出发,以创造顾客满意为宗旨。因此,现代物流已经超越了传统物流消极、被动的服务状态,主动地发现顾客的需求,主动地满足顾客的需求。

## 3. 服务手段的差异

传统物流实行人工控制,现代物流实施信息管理。现代物流已经建立了现代化的信息网络,简化了人工控制的工作,并且极大地提高了信息传输、过程控制的效率。

## 4. 服务标准的差异

传统物流无统一服务标准,现代物流实施标准化服务。现代物流已经建立一系列标准化的服务规范,使顾客对物流服务水平能够作出合理的预期,减少了交易成本,促进了物流业的发展。

## 5. 服务范围的差异

传统物流侧重于从点到点或线到线服务,现代物流构建全球服务网络。随着信息技术的进步,现代物流已经突破了点和线的小范围服务,建立了全球化的服务网络,在全球范围内为用户创造地点效用和时间效用,实现了更大的规模和范围经济。

总之,传统的物流功能比较单一,涉及的系统也比较简单;现代物流在传统物流基础上拓展了功能和服务范围,使系统变得相对复杂。因此,对现代物流的管理不是单一功能和单一环节的效率问题,而是整个系统的效率优化问题。

## (二) 现代物流的特征

### 1. 科学化

物流的科学化表现为在发达国家拥有专门的物流科学机构和从事物流科学的专业人员,并已经建立了完整的、系统的、全面的物流科学研究、教育、培训体系。在其发展过程中,物流作为一门年轻的学科,不断从其他学科中汲取营养,不断采用和应用其他学科的成果(如分销管理、运输管理、物资管理和其他技术学科等),从而形成了一个相对独立的学科。与此同时,物流又与其他学科如市场营销、运作管理、供应链管理、电子商务等融会贯通,促进整个管理科学的发展。

### 2. 系统化

物流系统化是系统科学在物流管理中应用的结果。系统科学在物流管理领域中得到了广泛的应用,人们利用系统科学思想和方法建立物流系统,包括社会物流系统和企业物流系统。从系统科学的角度来看,物流也是社会大系统的一个组成部分。